

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำนวน 3,345 คน โดยใช้จำนวนผู้รับบริการระหว่าง เดือน พฤศจิกายน 2556 – เดือน มกราคม 2557 เป็นเวลา 3 เดือน เป็นฐานคิดจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ (แบบรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนของสำนักงานที่ดิน. 2557 : 3)

2. กลุ่มตัวอย่าง

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำนวน 3,345 คน นำมากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรทาโรว์ ยามานัน (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 358 คน

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนประชากร
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{3,345}{1 + 3,345 (0.05)^2}$$

$$n = 357.27$$

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เท่ากับ 358 คน

2.2 การสุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

โดยคัดเลือกจากผู้ให้บริการแต่ละวัน เพื่อให้ได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมกระจายไปตามปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้รับบริการที่ต้องการจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ตามกรอบแนวคิดในการศึกษาซึ่งประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จะได้รับข้อคำถามเหมือนกัน โดยแบ่งระดับการยอมรับออกเป็น 5 ด้าน

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ได้
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ
5. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย

2. วิธีการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือในการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัยจากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดวัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขและเสนอข้อปรับปรุง เพื่อพิจารณาให้ครอบคลุมเนื้อหา และความปรนัยของเครื่องมือด้าน โครงสร้างเนื้อหา ภาษา และสถิติ โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence หรือ IOC) ซึ่งระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามแต่ละข้อ ดังนี้

ไม่สอดคล้อง	= -1	หมายถึง เห็นว่าไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
ไม่แน่ใจ	= 0	หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่
สอดคล้อง	= +1	หมายถึง เห็นว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

2.4 การหาคุณภาพเครื่องมือ

2.4.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะแต่ละด้าน โดยใช้สูตร IOC : (Index of Congruence) อยู่ในระดับ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

1) นายธีระ แก้วไกรสร วุฒิการศึกษา ร.ม. (รัฐศาสตร์) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาพัชฌ์ภูมิพิสัย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน โครงสร้างและเนื้อหา

2) นางปิยพร ปรีวัฒนากุล วุฒิการศึกษา กศ.ม. (วัดผลการศึกษา) ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

3) นายเทอดศักดิ์ นิสังกาศ วุฒิการศึกษา กศ.ม. (ภาษาไทย) ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.4.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญเสนออาจารย์ที่ปรึกษา การศึกษาค้นคว้าอิสระอีกครั้งหนึ่ง

2.4.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญซึ่งได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว จำนวน 30 ชุดไปทดลองใช้ (Try - out) กับผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นโดยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการศึกษาทางสังคมศาสตร์ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของครอนบาค (ไพศาล วรคำ. 2555 : 282) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.87 และได้ค่าอำนาจจำแนกมีค่าตั้งแต่ 0.35 – 0.81

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขา โกสุมพิสัย เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้จัดอบรมผู้ช่วยผู้ศึกษาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ให้ผู้ช่วยผู้ศึกษาทุกท่านได้เข้าใจในประเด็นสอบถามว่าร่วมกันตลอดจนได้ฝึกหัดวิธีสอบถามก่อนที่จะไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาติดต่อรับบริการในสำนักงานที่ดินในช่วงเดือนมีนาคม 2557 และเก็บแบบสอบถามคืนในวันเดียวกัน
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและได้ขอให้ผู้ช่วยผู้ศึกษา ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานช่วยสอบถามผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขา โกสุมพิสัย การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้เวลาในการดำเนินการในช่วงเดือนมีนาคม 2557

การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมทั้งหมด 358 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและกระจายของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของตาราง พร้อมกับ การพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form) โดยกำหนดรหัสของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่

สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96)

- 5 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการ ระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการ ระดับมาก
- 3 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการ ระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการ ระดับน้อย
- 1 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการ ระดับน้อยที่สุด

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตาม อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ในการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดระดับค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการกำหนดความกว้างของอันตรภาคชั้น (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) ดังนี้

- ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
- ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
- ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
- ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ โดยใช้สถิติ t-test และ F-test

4. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ใช้การวิเคราะห์สรุปเนื้อหา โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตรดังนี้ (ไพศาล วรคำ. 2555 : 318)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตรดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(N-1)}}$$

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 x^2 แทน ข้อมูลแต่ละตัว ยกกำลังสอง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด ยกกำลังสอง
 N แทน จำนวนข้อมูล

1.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการสถิติที่ใช้ ได้แก่

t-test และ F-test

สูตร t-test (Dependent) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 112)

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n\sum D^2 - (\sum D)^2}{n-1}}}$$

เมื่อ

t แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤต
D แทน ค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน
N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 \sum แทน ผลรวม

$$\text{สูตร } F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติในการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)

MS_B แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between-groups)

MS_W แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within-groups)

1.4 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference) สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือ

$$LSD = t_{1,\alpha/2} \sqrt{MS_E} \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$$

เมื่อ i, j, n, n เป็นขนาดตัวอย่างสุ่มจากประชากร i และ j ที่มีขนาดไม่เท่ากัน

2. สถิติที่ใช้คำนวณหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามโดยใช้สูตร (ไพศาล วรคำ. 2555 : 263)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง +1

$\sum R$ แทน ผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item Total Correlation) (ไพศาล วรคำ. 2555 : 297) สูตรการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ คือ

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

เมื่อ

r	แทน	ค่าอำนาจจำแนก
X	แทน	คะแนนของข้อที่หาค่าอำนาจจำแนก
Y	แทน	คะแนนรวมของทุกข้อ
N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์

2.3 สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมิน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficients) ของครอนบาค (ไพศาล วรคำ. 2555 : 282)

โดยใช้สูตร

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[\frac{1 - \sum s_i^2}{s_i^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนข้อ
	$\sum s_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อ
	s_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม